

# ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ

## NÁVOD K VYPLNĚNÍ



## Proč je důležité vyplnit svědomitě Záznam z jednání

- Povinnost vyplnit dokument ukládá zákon, a to před uzavřením smlouvy a při podstatné změně smlouvy.
- Jedná se o písemný záznam před smluvního jednání s klientem, který obě strany podepisují.
- Je to vaše ochrana při případné stížnosti klienta.

Záznam musí být vždy ve 2 vyhotoveních, jedno náleží klientovi, druhé je nutno odeslat spolu s ostatní smluvní dokumentací do pojišťovny, jinak nebude smlouva přijata/změna akceptována.



### DOPORUČENÍ

- Využívejte biometrické sjednání, pokud lze – pohlídá vše potřebné.
- Pokud klient trvá na zrušení stávající smlouvy, kterou mu sjednal jiný pojišťovací zprostředkovatel a chce smlouvu novou, napište do požadavků klienta „*Předchozí pojistná smlouva ukončena na výslovnou žádost klienta, klient byl upozorněn na možné negativní dopady při sjednání*“.
- Při zaznamenávání doporučení a nesrovnalostí nepoužívejte „*viz pojistná smlouva*“, neboť jde o záznam, který je sepsán před uzavřením smlouvy.
- Do doporučení nepište vše, co smlouva umožňuje sjednat. Mělo by být napsáno jen to, co skutečně odráží klientovy potřeby a požadavky (konkrétní nastavení pojištění).
- Pokud klient odmítne některé z vašich doporučení, tak to můžete uvést do pole „*Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele*“.
- Nesrovnalost je rozdíl mezi původními požadavky klienta a nastavením pojištění, které je následně sjednáno v pojistné smlouvě.
- V případě řízené konverze ŽP vždy uvádějte důvod pro přesjednání a výhody z toho plynoucí pro klienta – např. zahrnuto riziko, které původní produkt neumožňoval pojistit.

# A) NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ - ZEUS

1.

Analyza požadavků, potřeb a cílů klienta



Současná pojistná ochrana klienta

Majetková a ostatní pojištění

- Povinné ručení
- Havarijní pojištění
- Dům/byt
- Domácnost
- Odpovědnost
- Jiné

Zaznamenejte vše, co má klient pojištěno.

Odmítne-li sdělit, vyberte „Jiné“ a zapište.

2.

Požadavky, potřeby a cíle klienta

Zapište požadavky klienta, sepisujete-li více smluv, vyplňte Záznam z jednání u každé z nich.

Pojištění vozidel

- Povinné ručení
- Havarijní pojištění
- Pojištění skel
- Úraz
- Jiné

Pojištění odpovědnosti

- Občanská odpovědnost
- Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli
- Jiné

Pojištění majetku

- Dům/byt
- Domácnost
- Jiné stavby
- Jiné

Cestovní pojištění

- Léčebné výlohy
- Úraz
- Odpovědnost
- Zavazadla
- Jiné

Jiné pojištění než výše uvedené

- Jiné pojištění než výše uvedené
- Právní ochrana
- Internetová rizika

Má-li klient další požadavky, doplňte v poli „Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta“.

3.

Bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů klienta

Bližší specifikace požadavku a potřeb klienta, včetně základních parametrů pojištění, např. limitů pojistného plnění, spoluúčasti apod. Prostor pro další požadavky a potřeby klienta, pojistný záměr, důvody a motivace k pojištění

Vyplňte tak, jak vám klient sdělí – laickou řečí. Pokud klient neví, napište, že klient neví/chce poradit.

4.

Doporučení pojistovacího zprostředkovatele

Zde vypíšete doporučený rozsah pojištění dle požadavku klienta a jeho zjištěných potřeb. Uveďte důvody vašeho doporučení a důvody proč případně nebylo některým požadavkům klienta vyhověno.

Pokud sjednáváte Pojištění odpovědnosti vůči zaměstnavateli, vždy uveďte, jakou variantu doporučujete a důvod:

- a) „Doporučuji variantu „profesionální řidič“, neboť řídí vysokozdvíhací vozík“.
- b) „Doporučuji variantu „bez řízení“, neboť neřídí služební vozidlo ani jiné dopravní prostředky, včetně vozíku“.

Uveďte konkrétní doporučení, které jste na základě rozhovoru poskytli. Zároveň zde můžete uvést, že klient některé doporučení odmítl. U neživotního pojištění nepoužívejte termín „rada, radit“ a podobné. Klientovi dáváme „doporučení, doporučujeme“.

## 5. Vyplňte pojistnou smlouvu a na kroku 3 doplňte nesrovnalosti mezi požadavkem klienta a nabídnutým pojištěním

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním

Jedná se o rozdíl mezi původními požadavky klienta a sjednaným pojištěním. Odpovídá-li sjednaná smlouva požadavkům a potřebám klienta, doplňte „nesrovnalosti nejsou“.

Tisk dokumentace

## B) NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ - Balíčky (do tohoto systému budete automaticky přesměrovány ze ZEUS při sjednání produktů jako je např. Rento)

### 1. 098 - Záznam z jednání

Typ transakce: Vznik  
Název balíčku: RENTO  
Pojistník:

Typ vzniku: Přepážková externí  
Číslo PS:  
Stav PS:

Ok

#### ☑ Současná pojistná ochrana zákazníka

Zaznamenejte vše, co má klient pojištěno.

#### 1. Majetkové a ostatní pojištění

- Povinné ručení    Havarijní pojištění    Dům/byt    Domácnost    Odpovědnost  
 Jiné

Odmítne-li sdělit, запиšte zde.

## 2.

**Požadavky, potřeby a cíle zákazníka**

1. Pojištění vozidel

Povinné ručení     Havarijní pojištění     Pojištění skel     Úraz

Jiné, uveďte:

2. Pojištění majetku

Dům/byt     Domácnost     Jiné stavby

Jiné:

3. Pojištění odpovědnosti

Občanská odpovědnost     Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli

Jiné, uveďte:

4. Cestovní pojištění

Léčebné výlohy     Úraz     Odpovědnost     Zavazadla

Jiné:

5. Jiné pojištění, než výše uvedené

Právní ochrana     Internetová rizika

Jiné pojištění, než výše uvedené:

Zapište požadavky klienta, sepisujete-li více smluv, vyplňte Záznam z jednání u každé z nich.

Má-li klient další požadavky, dopište zde nebo doplňte v poli "Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta".

Zde můžete uvést např. pojištění řidiče s doživotní rentou.

## 3.

Bližší specifikace požadavků a potřeb zákazníka, včetně základních parametrů pojištění, např. limitů pojistného plnění, spoluúčasti apod.:  
Nutno vždy vyplnit!

Vyplňte tak, jak vám klient sdělí – laickou řečí. Pokud klient neví, napište, že klient neví/chce poradit.

## 4.

Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele:  
Nutno vždy vyplnit!

Pokud sjednáváte Pojištění odpovědnosti vůči zaměstnavateli, vždy uveďte, jakou variantu doporučujete a důvod:

c) „Doporučuji variantu „profesionální řidič“, neboť řídí vysokozdvizný vozík“.

b) „Doporučuji variantu „bez řízení“, neboť neřídí služební vozidlo ani jiné dopravní prostředky, včetně vozíku“.

Uveďte konkrétní doporučení, které jste na základě rozhovoru poskytli. Zároveň zde můžete uvést, že klient některé doporučení odmítl. U neživotního pojištění nepoužívejte termín „rada , radit“ a podobné. Klientovi dáváme „doporučení, doporučujeme“.

Jedná se o rozdíl mezi původními požadavky klienta a sjednaným pojištěním. Odpovídá-li sjednaná smlouva požadavkům a potřebám klienta, doplňte „nesrovnalosti nejsou“.

## 5.

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním:  
Nutno vždy vyplnit!

## Příklady vyplnění

Jedná se o příklady, jak může vyplnění Záznamu vypadat, nikoli o vzor, který lze kopírovat.

### ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ VOZIDEL

Požadavky a potřeby klienta	Pojištění vozidel - Povinné ručení
Bližší specifikace	
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Havarijní pojištění Premiant - nové vozidlo, součástí je GAP + odcizení, povinné ručení Premiant - dostatečné limity, skla 15 000 Kč. Klient požaduje u povinného ručení variantu Dominant z finančních důvodů, havarijní pojištění a pojištění skel odmítl.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

### ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ MAJETKU

Požadavky a potřeby klienta	Pojištění majetku - Dům, Domácnost
Bližší specifikace	
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Stavba 2 mil dle výpočtu v kalkulačce - Dominant, obsahuje i odcizení, fasádu, zkrat a přepětí. Povodeň a záplava, dům je u řeky. Domácnost-Premiant, obsahuje odcizení, technickou poruchu. PČ 600 000 dle pomůcky Soused radí. Povodeň a záplava dům u řeky. Nesjednáno doplňkové pojištění Povodeň a záplava, klient sdělil, že toto pojištění nepotřebuje.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

### ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI

Požadavky a potřeby klienta	Pojištění odpovědnosti - Občanská odpovědnost, Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli
Bližší specifikace	Odpovědnost občanská + z povolání
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Občanská - limit 10 mil Kč a více OVP - 120 000 Kč dle 4,5násobku mzdy, řidič z povolání, spoluúčast 10 %. Klient zvolil u občanské odpovědnosti nižší limit z finančních důvodů.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

# C) ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ - ZEUS

Návod k vyplňování Záznamu z jednání slouží k seznámí s jeho obecným principem a práci s ním v systému. Dokument musí reflektovat jednání s konkrétním klientem, které je individuální a je vždy potřeba zohlednit všechny získané informace od klienta.

Tento postup odpovídá situaci, kdy je vyplněná standardní analýza potřeb.

V analýze potřeb se doptáváme i na údaje sloužící k vyplnění doporučení pojišťovacího zprostředkovatele. Návod se věnuje částem, které musíte doplňovat vy nebo doplňuje systém a vy máte možnost tyto části upravit.

## 1. Požadavky, potřeby a cíle klienta

V této části zaznamenejte, která pojištění klient požadoval.

1) Jaké jsou Vaše požadavky, potřeby a cíle? ?

<input type="checkbox"/> Smrt	<input checked="" type="checkbox"/> Vážné choroby	<input type="checkbox"/> Investiční složka
<input type="checkbox"/> Invalidita	<input type="checkbox"/> Úrazová rizika	<input type="checkbox"/> Daňové odpočty <span>?</span>
<input type="checkbox"/> Pracovní neschopnost	<input type="checkbox"/> Hospitalizace	<input type="checkbox"/> Příspěvek zaměstnavatele <span>?</span>

2) Jiné nebo bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů.

---

Při využití připravených zaškrtačacích polí systém pomůže při vyhodnocení nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním.

Je-li požadavek klienta specifikován ve volnotextovém poli, musíte jej v části věnující se nesrovnalostem vyhodnotit a adekvátně zohlednit sami.

Při volbě požadavku klienta daňové odpočty/příspěvek zaměstnavatele se zobrazí doplňující pole pro uvedení bližší specifikace investičních cílů. Je na výběr z připravených možností nebo je možné je uvést do volnotextového pole.

Jaké jsou Vaše investiční cíle?

- Pravidelné investování volných finančních prostředků
- Zhodnocení vložených prostředků
- 2) J Ochrana vložených prostředků před inflací
- Pojištění jako součást mého investičního portfolia (diverzifikace)
- Vytváření finanční rezervy

V případě investičního požadavku vyberte/doplňte/uveďte jeho cíl.

## 2. Současná pojistná ochrana klienta

V případě, že klient již nějakou pojistnou ochranu má (životní nebo úrazové pojištění), uveďte konkrétně jaké. Vybíráte z připraveného seznamu jednotlivých pojištění a pojišťoven. Pojistnou částku vypisujete ručně.

Zde uveďte jakou pojistnou ochranu klient v současnosti má (životní a úrazové pojištění)

6) Máte již sjednanou pojistnou ochranu v podobě životního nebo úrazového pojištění u ČSOB Pojišťovny nebo konkurence (včetně rozpracovaných návrhů čekajících na akceptaci pojistitelem)?

Ano  Ne

Název pojistné ochrany	Výše pojistné částky (v Kč)	Název pojišťovny	Datum od
Smrt	1 000 Kč	ADRIA Way AEGON	01. 12. 2021

## 3. Vyplnění doporučení ke sjednávánému produktu

V této části se uvádí 2 různá doporučení – jedno se vztahuje obecněji k vhodnosti produktu životního pojištění pro klienta a druhé se vztahuje již ke konkrétním potřebám klienta a musí v něm být uveden výčet pojištění a jejich parametrů a pojistných částek, které jste klientovi doporučili.

### 3.1. Doporučení/rada ohledně vhodnosti pojistného produktu

#### A. Doporučení/rada ohledně vhodnosti pojistného produktu pro zákazníka (§ 77/ §77 a § 78 ZDPZ) ⓘ

Tento produkt je pro Vás vhodný, neboť Vám dává možnost vybrat si z široké škály pojištění pro případ úrazu nebo nemoci a umožňuje jejich nastavení tak, aby odpovídala Vaším potřebám. Jedinou povinnou součástí tohoto produktu je pojištění pro případ smrti – základní pojištění. V širším rozsahu lze pak pojistnou ochranu pro riziko smrti řešit taktéž dalšími volitelnými a variabilními pojištěními.

Zde systém dotáhne doporučení ohledně obecné vhodnosti produktu. Tuto textaci můžete smazat či změnit, ale v naprosté většině případů je vhodné ji ponechat.

Tato obecná textace se liší dle toho, zda je sjednáváno i pojištění pro případ smrti nebo dožití či nikoliv.

- Tisk textace z doporučení vhodnosti produktu
- Renomovaná pojišťovna s kvalitním, plnohodnotným a rychlým servisem a širokou sítí obchodních míst.
- Součást významné finanční skupiny, v rámci které zákazník může komplexně řešit i své další finanční potřeby a tyto služby a produkty vhodně propojit.
- Rychlé řešení pojistných událostí, včetně možnosti webového hlášení pojistné události a elektronické komunikace při řešení pojistné události.
- Rizikové životní pojištění se širokou škálou volitelných a individuálně nastavitelných pojištění k zajištění odpovídající pojistné ochrany zákazníka.
- Odpovídá zákaznickovým preferencím s ohledem na výši celkového pojistného.
- Opce na navýšení pojistných částek při změně životní situace.
- Nízký počet výluk vzhledem k šíři pojistného krytí v rámci jednotlivých pojištění.
- Možnost změny pojištění z důvodu nevyhovujících parametrů.
- Sjednání pojištění „NaCesty“, neboť zákazník často cestuje.
- Vyšší pojistné plnění v případě závažného poškození zdraví, ať v důsledku úrazu nebo nemoci.
- Zcela komplexní pojetí a transparentnost oceňovacích tabulek pro úrazové pojištění, jejich platnost po celou dobu, na kterou je úrazové pojištění sjednáváno, aniž by si pojišťovna vyhrazovala právo je jednostranně měnit.

Dále můžete vybrat z dalších připravených textací konkrétnějších doporučení vztahujících se k produktu nebo k projednávaným situacím či potřebám klienta apod., ideálně 3–5, které nejlépe vystihují jednání s konkrétním klientem. Tyto možné textace se vybírají pomocí zaškrtačacích polí. Doplnit samozřejmě můžete jakékoli vlastní doporučení, které není v nabízených typových uvedeno.

## 3.2. Doporučení k parametrům nabízeného pojištění

B. Doporučení k parametrům nabízeného pojištění

 **Smrt**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz		1 000 Kč	1 000 Kč
Volba zákazníka			

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz	konstantní	50 000 Kč	50 000 Kč
Volba zákazníka			


 **Invalidita**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz	lineárně klesající	4 560 000 Kč	4 560 000 Kč
3. stupeň			
Volba zákazníka			

V případě využití standardní analýzy bude varianta NaPlno automaticky přenesena do doporučení k parametrům nabízeného pojištění. Na obrázku je pouze část tohoto doporučení pro ilustraci.

Následně nejprve vyberete v části **volba zákazníka**, zda klient doporučení akceptuje či nikoliv. Vybírá se z těchto možností:

- Zákazník chce pojistit dle doporučení
- Zákazník dané pojištění nechce
- Zákazník chce pojistit na vyšší/nížší pojistnou částku

 **Smrt**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz		1 000 Kč	1 000 Kč
Volba zákazníka			

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz	konstantní	50 000 Kč	50 000 Kč
Volba zákazníka			

- Zákazník chce pojistit dle doporučení
- Zákazník chce nižší PČ
- Zákazník chce vyšší PČ
- Zákazník nechce dané pojištění sjednat

Odchýlí-li se zákazník od vašeho doporučení je nezbytné vybrat **důvod odchýlení se od doporučení**. Nebude-li žádný reflektovat jednání, které se zákazníkem proběhlo, zvolíte možnost jiné a doplníte důvod do volnotextového pole.

- Pojistné je pro zákazníka vysoké
- Zákazník má pojištěno jinou smlouvou
- Zákazník je schopen pokrýt pojistné riziko z vlastní zdrojů
- Zákazník je s největší pravděpodobností nepřijatelný do pojištění
- Zákazník chce využít příspěvku zaměstnavatele, o pojištění rizik nemá zájem
- Zákazník chce využít daňové odpočty, o pojištění rizik nemá zájem
- Zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného rizika
- Jiné

**Léčení úrazu**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
Velké i malé úrazy		350 Kč	-
Volba zákazníka Zákazník nechce dané pojištění sjednat			
Důvod odchýlení se od doporučení			

Pojistné je pro zákazníka vysoké.

Zákazník má pojištěno jinou pojistnou smlouvou

Zákazník je schopen pokrýt pojistné riziko z vlastních zdrojů.

Zákazník je s největší pravděpodobností nepřijatelný do pojištění.

Takto se vyjádříte ke všem doporučovaným pojištěním.

#### Příklad:

**Smrt**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz		1 000 Kč	1 000 Kč
Volba zákazníka Zákazník chce pojistit dle doporučení			

**Vážné choroby**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
včetně in situ	konstantní	300 000 Kč	500 000 Kč
Volba zákazníka Zákazník chce vyšší PČ			
Důvod odchýlení se od doporučení Jiné		Důvod odchýlení kazník chce více finančních prostředků na případnou nadstandardní léčbu.	

**Invalidita**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
nemoc i úraz 1. stupeň	lineární klesající	1 596 000 Kč	500 000 Kč
Volba zákazníka Zákazník chce nižší PČ			
Důvod odchýlení se od doporučení Jiné		Důvod odchýlení Zákazník předpokládá, že bude moci v 1. stupni invalidity pracovat.	

**Léčení úrazu**

Varianta	Parametry	Doporučená pojistná částka	Zvolená pojistná částka
Velké i malé úrazy		350 Kč	-
Volba zákazníka Zákazník nechce dané pojištění sjednat			
Důvod odchýlení se od doporučení Zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného pojištění			

**V případě, pokud na základě rozhovoru s klientem vyplývá, že nechce sjednat žádné rizikové pojištění, která mu byla také nabídnuta a chce smlouvu využít pouze na investování, tj. bude sjednáno pouze základní pojištění a pojištění pro případ smrti a dožití lze do doporučení k parametrům nabízeného pojištění použít tuto textaci** (tato textace se automaticky doplní do záznamu z jednání v případě, že využijete zkrácenou analýzu a klient zvolí jako požadavek investiční složka a/nebo daňové odpočty a/nebo příspěvek zaměstnavatele a nebude sjednáno žádné jiné pojištění na smlouvě mimo základního pojištění.)  
*Zákazníkovi byla představena všechna pojištění, která lze v rámci produktu sjednat.*

**Auřak uzhledem k tomu, že:**

- *zákazník trvá na tom, že chce daný pojistný produkt sjednat výhradně za účelem čerpání daňových výhod a (případných) příspěvků zaměstnavatele a/nebo za účelem sjednání základní pojistné ochrany a investování ve prospěch obmyšleného*
- *z tohoto důvodu nemá nyní zájem o žádné z rizikových pojištění, nebyly zákazníkovi modelovány (navrženy) konkrétní parametry jednotlivých rizikových pojištění.*

*Zákazník byl současně informován o tom, že tato riziková pojištění lze sjednat dodatečně.*

## 4. Výčet a důvody případných nesrovnalostí

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky zákazníka a nabídnutým pojištěním

Zde Vám systém doplní porovnání mezi původním požadavkem klienta a sjednanou smlouvou. Nezapomeňte na to, že pokud klient měl specifický požadavek, který uvedl do volnotextového pole, systém jej nemusí zohlednit. Proto vždy zkontrolujte, zda výčet nesrovnalostí a jejich důvody odpovídají vašemu jednání s klientem.

Zde uveďte rozdíly mezi původním požadavkem klienta a výslednou sjednanou smlouvou. Systém umí vyhodnotit rozdíl mezi zaškrtnutým požadavkem klienta a sjednávanou smlouvou, nikoliv pokud je požadavek uveden ve volnotextovém poli.

Na základě porovnání může dojít k tomu, že si klient sjednal některé pojištění, které nepožadoval či některé pojištění, které požadoval, není sjednáno. Případně může nastat situace, kdy jsou sjednána přesně pojištění, která klient požadoval. Vyhodnocení probíhá pro každý typ pojištění, tj. textací se propíše více. Nevznikne-li nesrovnalost, propíše se pouze jedna textace o tom, že nesrovnalost nevznikla. Dotažené textace zkontrolujte, případně je můžete změnit, smazat či přidat další.

- » „Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Pracovní neschopnost, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.“
- » „Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný nepožadoval sjednání pojištění pro případ smrti, rozhodl jste se sjednat produkt, jehož povinnou součástí je pojištění pro případ smrti – základní pojištění a na tomto svém rozhodnutí trváte.“
- » „Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný označil jako svůj požadavek pojištění pro případ Vážné choroby, nakonec jste se rozhodl toto pojištění nesjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.“
- » „Zákazník ani Zprostředkovatel si nejsou vědomi žádných známých nesrovnalostí mezi požadavky Zákazníka a navrhovaným pojištěním.“

## 5. Závěry z analýzy vhodnosti programu investování pro zákazníka

Závěry z analýzy vhodnosti programu investování pro zákazníka

Toto vyhodnocení provádí systém na základě odpovědí v investičním dotazníku, porovnání klientova investičního profilu a zvolených programů investování na smlouvě. Na textace, které se mohou propsat se podívejte níže.

Toto pole se zobrazuje pouze pro případy, kdy je sjednáno volitelné pojištění pro případ smrti nebo dožití. Připravené textace informují klienta o tom, kde nalezne vhodné programy investování dle jeho investičního profilu. Zároveň je klient upozorněn pokud zvolí program investování, který nemusí korespondovat s jeho investičním profilem, případně je upozorněn pokud by investiční pojistné nemuselo odpovídat jeho finančním možnostem. Výsledná textace vychází z údajů, které nám klient sdělil. Nebude-li reflektovat konkrétní situaci je případně možné doplnit o další komentář, ale to není nutné.

### 5.1. Vyhodnocení – znalosti

**Textace, která se zobrazí v případě, že klient neodpoví správně v části týkající se znalostí:**

- Pro sjednání Investiční složky nemáte dostatečné znalosti v oblasti investic a z tohoto důvodu nelze sjednat investiční složku.

## 5.2. Vyhodnocení – znalosti, zkušenosti a přístup k investičnímu riziku

**Pro Textace, které se mohou zobrazit (dotahují se na základě vzájemného vyhodnocení těchto částí investičního dotazníku):**

- Na základě informací, které jsme od Vás získali z investičního dotazníku, jsou pro Vás vhodné programy investování, které jsou zvýrazněny v tabulce „Vhodnost programů investování dle investičního profilu“, neboť jejich rizikovost je v souladu s Vaším investičním profilem (tedy s Vaším vztahem k podstupovanému stupni rizika a potenciálu výnosu). Zvolené programy investování a jejich alokace uvedené v Modelaci pojištění jsou pro Vás vhodné a tyto programy investování odpovídají i Vašim znalostem a zkušenostem v oblasti investování, investičním cílům a investičnímu horizontu.
- Na základě informací, které jsme od Vás získali z investičního dotazníku, jsou pro Vás vhodné programy investování, které jsou zvýrazněny v tabulce „Vhodnost programů investování dle investičního profilu“, neboť jejich rizikovost je v souladu s Vaším investičním profilem (tedy s Vaším vztahem k podstupovanému stupni rizika a potenciálu výnosu). Avšak zvolené programy investování a jejich alokace uvedené v Modelaci pojištění pro Vás nejsou vhodné a jejich sjednání Vám nedoporučujeme. Důvody nevhodnosti spočívají v nesouladu zvolených programů investování a jejich alokace s Vaším investičním profilem. Pokud i přesto trváte na sjednání zvolených programů investování a jejich alokací, které neodpovídají naší radě, investujete pouze na základě vlastního uvážení.
- Na základě informací, které jsme od Vás získali z investičního dotazníku, jsou pro Vás vhodné programy investování, které jsou zvýrazněny v tabulce „Vhodnost programů investování dle investičního profilu“, neboť jejich rizikovost je v souladu s Vaším investičním profilem (tedy s Vaším vztahem k podstupovanému stupni rizika a potenciálu výnosu). Avšak zvolené programy investování a jejich alokace uvedené v Modelaci pojištění pro Vás nejsou vhodné a jejich sjednání Vám nedoporučujeme. Důvody nevhodnosti spočívají v nesouladu zvolených programů investování a jejich alokace s Vaším investičním profilem a souvisí s Vašimi dosavadními znalostmi a zkušenostmi v oblasti investic. Pokud i přesto trváte na sjednání zvolených programů investování a jejich alokací, které neodpovídají naší radě, investujete pouze na základě vlastního uvážení.
- Na základě informací, které jsme od Vás získali z investičního dotazníku, jsou pro Vás vhodné programy investování, které jsou zvýrazněny v tabulce „Vhodnost programů investování dle investičního profilu“, neboť jejich rizikovost je v souladu s Vaším investičním profilem (tedy s Vaším vztahem k podstupovanému stupni rizika a potenciálu výnosu). Avšak zvolené programy investování a jejich alokace uvedené v Modelaci pojištění pro Vás nejsou vhodné a jejich sjednání Vám nedoporučujeme. Důvody nevhodnosti souvisí s Vašimi dosavadními znalostmi a zkušenostmi v oblasti investic. Pokud i přesto trváte na sjednání zvolených programů investování a jejich alokací, které neodpovídají naší radě, investujete pouze na základě vlastního uvážení.

## 5.3. Vyhodnocení – finanční zázemí

**Pokud je výše investičního pojistného vyšší, než polovina spořicí kapacity, tiskne se do ZzJ text:**

- „Vaše spořicí kapacita (tedy hodnota rozdílu mezi vašimi pravidelnými průměrnými čistými měsíčními příjmy a výdaji, a to včetně měsíčního rizikového pojistného) snižena o námi doporučenou částku na nečekané výdaje není dostatečná pro sjednání pojištění ve Vámi požadovaném rozsahu.“

**Pokud je výše investičního pojistného nižší, nebo rovna polovině spořicí kapacity, tiskne se do ZzJ text:**

- „Vaše spořicí kapacita (tedy hodnota rozdílu mezi vašimi pravidelnými průměrnými čistými měsíčními příjmy a výdaji, a to včetně měsíčního rizikového pojistného) snižena o námi doporučenou částku na nečekané výdaje je dostatečná pro sjednání pojištění ve Vámi požadovaném rozsahu.“

## 6. Přístup k udržitelnosti

Na základě postoje klienta k udržitelným investicím se do záznamu z jednání automaticky doplní informace v sekci Přístup k udržitelnosti. Tyto textace jsou dynamické a zohledňují klientův přístup, zda se rozhodl tento přístup pro sjednání životního pojištění aplikovat. Klient bude informován, zda je zamýšlená investice v ne/souladu s jeho přístupem k udržitelným investicím. Vzhledem k tomu, že těchto situací může nastat více, tak je zde uvedena pouze jedna textace jako příklad. Toto pole není editovatelné.

### Přístup k udržitelnosti

#### Postoj k udržitelnosti:

Environmentální i sociální aspekty (SFDR), minimální podíl 43 %

Životní prostředí podle taxonomie EU, minimální podíl 87 %

Máte preferenci investovat do společností, které svými produkty podporují nebo míří na ochranu životního prostředí nebo sociálních kritérií (etika v práci, respekt k zaměstnancům a jejich potřebám) a též do společností, které svými produkty podporují nebo míří na ochranu životního prostředí podle Taxonomie EU.

Určil(a) jste, abychom vaše preference v oblasti udržitelných investic nevyhodnocovali. Na základě tohoto vašeho rozhodnutí Vám zvolené programy investování z pohledu udržitelných investic doporučujeme.

## 7. Zkrácená analýza potřeb

Do Záznamu z jednání se nepropíší otázky, které slouží k analýze klienta na jehož základě mu dáváme doporučení. Zároveň nebudete mít k dispozici na výběr ze tří variant pojištění, kdy varianta NaPlno může být přepsána a použita jako doporučení zprostředkovatele k parametrům nabízeného pojištění. Což znamená, že zvolíte-li zkrácenou analýzu budete muset relevantně zdůvodnit a uvést na základě čeho jste své doporučení klientovi poskytly – tedy napsat konkrétní zjištěné informace a zdůvodnit na čem zakládáte své doporučení. Doporučení typu „na základě požadavku klienta doporučuji pojištění xxx s pojistnou částku xxx Kč“ nenaplnuje zákonný požadavek.

Zkrácenou analýzu lze použít v případě, pokud klient nechce sjednat žádná riziková pojištění (příčemž ta mu byla v rámci schůzky nabídnuta) a chce smlouvu využít pouze na investování, tj. bude sjednáno pouze základní pojištění a pojištění pro případ smrti a dožití. V takovém případě bude do doporučení k parametrům nabízeného pojištění automaticky doplněna textace, která tuto situaci vystihuje. Její znění naleznete v předchozí sekci tohoto materiálu.

Asi si říkáte, jak může  
vypadat kompletně vyplněný  
Záznam z jednání, jako já?  
To se dozvíte na následujících  
typových situacích.



## Příklady vyplnění Záznamu z jednání

Níže uvedené typové příklady slouží k pochopení principu vyplnění jednotlivých částí Záznamu z jednání a k tomu, jak může vyplnění jednotlivých polí vypadat. Automaticky dotahované textace nejsou rozšiřovány vlastním textem. Jako příklad slouží klient, který jiné pojištění osob nemá, je mu 25 let, žije sám, nemá děti, hrubý příjem ze zaměstnání je 30 000 Kč. Má úvěr, hypotéku do roku 2051, s nesplacenou výší úvěru 2 500 000 Kč, úroková sazba 3 %. Necestuje často. Doporučení k parametrům pojištění vychází z balíčku NaPlno, které dopočítal systém.

### ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ

#### POJIŠTĚNÍ HYPOTÉKY NA SMRT

<b>Požadavky, potřeby a cíle zákazníka</b> - Pojištění pro případ	Smrt
<b>Jiné nebo bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů</b>	Chci pojistit pro případ smrti, aby byla splacena hypotéka.
<b>Doporučení / rada ohledně vhodnosti pojistného produktu</b>	<p>Tento produkt je pro Vás vhodný, neboť Vám dává možnost vybrat si z široké škály pojištění pro případ úrazu nebo nemoci a umožňuje jejich nastavení tak, aby odpovídala Vaším potřebám. Jedinou povinnou součástí tohoto produktu je pojištění pro případ smrti – základní pojištění. V širším rozsahu lze pak pojistnou ochranu pro riziko smrti řešit taktéž dalšími volitelnými a variabilními pojištěními.</p> <p>Rychlé řešení pojistných událostí, včetně možnosti webového hlášení pojistné události a elektronické komunikace při řešení pojistné události.</p> <p>Rizikové životní pojištění se širokou škálou volitelných a individuálně nastavitelných pojištění k zajištění odpovídající pojistné ochrany zákazníka.</p> <p>Zcela komplexní pojetí a transparentnost oceňovacích tabulek pro úrazové pojištění, jejich platnost po celou dobu, na kterou je úrazové pojištění sjednáváno, aniž by si pojišťovna vyhrazovala právo je jednostranně měnit.</p>

<b>Doporučení k parametrům nabízeného pojištění</b>	<p>Základní pojištění pro případ smrti 1 000 Kč do 70 let</p> <p>Pojištění pro případ smrti s konstantní pojistnou částkou 50 000 Kč</p> <p>Invalidita s lineárně klesající pojistnou částkou 3. stupeň 3 744 000 Kč, 2. stupeň 2 247 000 Kč, 1. stupeň 1 310 000 Kč do 65 let – zákazník dané riziko pojistit nechce – vysoké pojistné</p> <p>Pojištění na Úvěr s anuitně klesající pojistnou částkou 2 500 000 Kč, úroková sazba 3 % do 55 let</p> <p>Pracovní neschopnost od 29. dne s pojistnou částkou 250 Kč</p> <p>Vážné choroby včetně rakoviny IN SITU s konstantní pojistnou částkou 300 000 Kč – zákazník chce pojistit na nižší pojistnou částku, a to 200 000 Kč – vysoké pojistné</p> <p>Trvalé následky úrazu od 1 % s pojistnou částkou 1 000 000 Kč</p> <p>Léčení úrazu větší i menší úrazy s pojistnou částkou 250 Kč – zákazník dané riziko pojistit nechce – zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného rizika</p> <p>Hospitalizace s pojistnou částkou 250 Kč – zákazník chce pojistit na vyšší pojistnou částku – jiné – zákazník chce mít finanční prostředky na nadstandardní pokoj</p>
<b>Sjednaná pojistná smlouva (tato část se nezobrazuje přímo v ZzJ)</b>	<p>Základní pojištění pro případ smrti 1 000 Kč do 70 let</p> <p>Pojištění pro případ smrti s konstantní pojistnou částkou 50 000 Kč</p> <p>Pojištění na Úvěr s anuitně klesající pojistnou částkou 2 500 000 Kč, úroková sazba 3 % do 55 let</p> <p>Pracovní neschopnost od 29. dne s pojistnou částkou 250 Kč</p> <p>Vážné choroby včetně rakoviny IN SITU s konstantní pojistnou částkou 200 000 Kč</p> <p>Trvalé následky úrazu od 1 % s pojistnou částkou 1 000 000 Kč</p> <p>Hospitalizace s pojistnou částkou 500 Kč</p>
<b>Výčet a důvody případných nesrovnalostí</b>	<p>Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Úrazová rizika, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p> <p>Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Vážné choroby, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p> <p>Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Hospitalizace, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p> <p>Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Pracovní neschopnost, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p> <p>Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Invalidita, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p>

# ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ

## POJIŠTĚNÍ ÚRAZU

<b>Požadavky, potřeby a cíle zákazníka - Pojištění pro případ</b>	Úrazová rizika
<b>Jiné nebo bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů</b>	
<b>Doporučení / rada ohledně vhodnosti pojistného produktu</b>	<p>Tento produkt je pro Vás vhodný, neboť Vám dává možnost vybrat si z široké škály pojištění pro případ úrazu nebo nemoci a umožňuje jejich nastavení tak, aby odpovídala Vaším potřebám. Jedinou povinnou součástí tohoto produktu je pojištění pro případ smrti - základní pojištění. V širším rozsahu lze pak pojistnou ochranu pro riziko smrti řešit taktéž dalšími volitelnými a variabilními pojištěními.</p> <p>Rizikové životní pojištění se širokou škálou volitelných a individuálně nastavitelných pojištění k zajištění odpovídající pojistné ochrany zákazníka.</p> <p>Odpovídá zákaznickovým preferencím s ohledem na rozsah pojistného krytí.</p> <p>Opce na navýšení pojistných částek při změně životní situace. Nízký počet výluk vzhledem k šíři pojistného krytí v rámci jednotlivých pojištění.</p> <p>Možnost změny pojištění z důvodu nevyhovujících parametrů.</p>
<b>Doporučení k parametrům nabízeného pojištění</b>	<p>Základní pojištění pro případ smrti 1 000 Kč do 70 let</p> <p>Pojištění pro případ smrti s konstantní pojistnou částkou 50 000 Kč - zákazník dané riziko pojistit nechce - zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného rizika</p> <p>Invalidita s lineárně klesající pojistnou částkou</p> <p>3. stupeň 3 744 000 Kč, 2. stupeň 2 247 000 Kč, 1. stupeň 1 310 000 Kč</p> <p>do 65 let - zákazník dané riziko pojistit nechce - vysoké pojistné</p> <p>Pojištění na Úvěr s anuitně klesající pojistnou částkou</p> <p>2 500 000 Kč, úroková sazba 3 % do 55 let - zákazník dané riziko pojistit nechce - vysoké pojistné</p> <p>Pracovní neschopnost od 29. dne s pojistnou částkou 250 Kč - zákazník dané riziko pojistit nechce - zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného rizika</p> <p>Vážné choroby včetně rakoviny IN SITU s konstantní pojistnou částkou 300 000 Kč - zákazník dané riziko pojistit nechce - zákazníkovi nevyhovují parametry nabízeného rizika</p> <p>Trvalé následky úrazu od 1 % s pojistnou částkou 1 000 000 Kč - zákazník chce pojistit na vyšší pojistnou částku - zákazník se tohoto rizika obává více a proto chce vyšší pojistnou částku</p> <p>Léčení úrazu větší i menší úrazy s pojistnou částkou 250 Kč - zákazník chce pojistit na vyšší pojistnou částku - zákazník chce mít finanční prostředky i na zvýšené náklady souvisejících s úrazem nebo nemocí</p> <p>Hospitalizace s pojistnou částkou 250 Kč - zákazník chce pojistit na vyšší pojistnou částku - jiné - zákazník chce mít finanční prostředky na nadstandardní pokoj</p>

<b>Sjednaná pojistná smlouva (tato část se nezobrazuje přímo v ZzJ)</b>	Základní pojištění pro případ smrti 1 000 Kč do 70 let Trvalé následky úrazu od 1 % s pojistnou částkou 2 000 000 Kč Léčení úrazu větší i menší úrazy s pojistnou částkou 500 Kč Hospitalizace s pojistnou částkou 500 Kč
<b>Výčet a důvody případných nesrovnalostí</b>	Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný nepožadoval sjednání pojištění pro případ smrti, rozhodl jste se sjednat produkt, jehož povinnou součástí je pojištění pro případ smrti – základní pojištění a na tomto svém rozhodnutí trváte. Ačkoli jste Vy, resp. pojištěný neoznačil jako svůj požadavek pojištění pro případ Hospitalizace, nakonec jste se rozhodl toto pojištění sjednat a na tomto svém rozhodnutí trváte.

## ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ

### DAŇOVÉ ODPOČTY, PŘÍSPĚVEK ZAMĚSTNAVATELE

<b>Požadavky, potřeby a cíle zákazníka - Pojištění pro případ</b>	Daňové odpočty, příspěvek zaměstnavatele
<b>Bližší specifikace investičních cílů</b>	Zhodnocení vložených prostředků.
<b>Jiné nebo bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů</b>	Klient sdělil, že nemá zájem o žádná riziková pojištění, která mu byla nabídnuta.
<b>Závěry z analýzy vhodnosti programu investování pro zákazníka. (v případě transakčního přístupu, kdy odpovídá program investování profilu klienta)</b>	Na základě informací, které jsme od Vás získali z investičního dotazníku, jsou pro Vás vhodné programy investování, které jsou zvýrazněny v tabulce „Vhodnost programů investování dle investičního profilu“, neboť jejich rizikovost je v souladu s Vaším investičním profilem (tedy s Vaším vztahem k podstupovanému stupni rizika a potenciálu výnosu). Zvolené programy investování a jejich alokace uvedené v Modelaci pojištění jsou pro Vás vhodné a tyto programy investování odpovídají i Vaším znalostem a zkušenostem v oblasti investování, investičním cílům a investičnímu horizontu.

<p><b>Doporučení / rada ohledně vhodnosti pojistného produktu</b></p>	<p>Tento produkt je pro Vás vhodný, neboť Vám dává možnost vybrat si z široké škály pojištění pro případ úrazu nebo nemoci a umožňuje jejich nastavení tak, aby odpovídala Vaším potřebám. Můžete si zvolit, zda chcete mít pojištění s rezervotvornou složkou nebo bez ní. Jedinou povinnou součástí tohoto produktu je pojištění pro případ smrti – základní pojištění. V širším rozsahu lze pak pojistnou ochranu pro riziko smrti řešit taktéž dalšími volitelnými a variabilními pojištěními. Doporučení, resp. rada týkající se vhodnosti zvolených programů investování a jejich alokace je uvedena v části „Závěry z analýzy vhodnosti programu investování pro zákazníka“. Pojistný produkt odpovídá i Vaším investičním cílům a vhodně doplňuje produkty finančního trhu, které využíváte.</p> <p>Součástí významné finanční skupiny, v rámci které zákazník může komplexně řešit i své další finanční potřeby a tyto služby a produkty vhodně propojit.</p> <p>Plně volitelná investiční složka pojištění ve formě pojištění pro případ dožití, v rámci které lze využít daňových výhod životního pojištění, příspěvku zaměstnavatele na životní pojištění nebo naopak v průběhu pojistné doby prostředky z této investiční složky čerpat.</p> <p>Možnost vložit finanční prostředky až do 5 programů investování Možnost vložit finanční prostředky do programu investování s garantovanou úrokovou sazbou.</p> <p>Nízké poplatkové zatížení v rámci investiční složky pojištění a jeho fixace na celou pojistnou dobu.</p>
<p><b>Doporučení k parametrům nabízeného pojištění</b></p>	<p>Zákazníkovi byla představena všechna pojištění, která lze v rámci produktu sjednat. Avšak vzhledem k tomu, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zákazník trvá na tom, že chce daný pojistný produkt sjednat výhradně za účelem čerpání daňových výhod a (případných) příspěvků zaměstnavatele a</li> <li>- z tohoto důvodu nemá nyní zájem o žádné z rizikových pojištění, nebyly klientovi modelovány (navrženy) konkrétní parametry jednotlivých rizikových pojištění.</li> </ul> <p>Zákazník byl současně informován o tom, že tato riziková pojištění lze sjednat dodatečně.</p>
<p><b>Sjednaná pojistná smlouva (tato část se nezobrazuje přímo v ZzJ)</b></p>	<p>Základní pojištění pro případ smrti 1 000 Kč do 70 let Pojištění pro případ smrti nebo dožití</p>
<p><b>Výčet a důvody případných nesrovnalostí</b></p>	<p>Ačkoli jste vy, resp. pojištěný nepožadoval sjednání pojištění pro případ smrti, rozhodl jste se sjednat produkt, jehož povinnou součástí je pojištění pro případ smrti – základní pojištění a na tomto svém rozhodnutí trváte.</p>



**ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB**  
Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí  
530 02 Pardubice, Česká republika  
tel.: **466 100 777** | fax: 467 007 444  
e-mail: [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz) | [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)

  
**ČSOB Pojišťovna**  
Jednoduše pro vás